

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University



أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء
الإداري: دراسة ميدانية على عينة من موظفي
القطاع الخاص بمدينة جدة

امل صالح بفلح

233000641

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د . عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الاول

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4

2.1. مشكلة الدراسة	5
2.1.1. فجوات على المستوى النظري	5
2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي	6
3.1. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
2.3.1. على المستوى التطبيقي:	7
4.1. أسئلة الدراسة	7
5.1. أهداف الدراسة	8
6.1. فرضيات الدراسة	9
7.1. نموذج الدراسة	10
8.1. منهجية الدراسة	10
9.1. الدراسة الميدانية	13
1. 10. مخطط المشروع المقترح	15

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.	1
----	---

6

1. المقدمة:

2.	17
----	----

2.2. المتغير المستقل	17
----------------------	----

3.2. المتغير التابع	17
---------------------	----

4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	17
--	----

5.2. الخاتمة	18
--------------	----

قائمة المراجع	18
---------------	----

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد عالم الأعمال في العصر الحديث تطورات متسارعة وتغيرات متلاحقة فرضتها العولمة والتقدم التقني والتحول الرقمي، مما جعل بيئات العمل أكثر تعقيدًا وتنافسية. ولم تعد المؤسسات تعتمد فقط على الكفاءة الفنية أو المهارات المعرفية في تحقيق أهدافها، بل أصبح العنصر البشري يمثل الركيزة الأساسية لنجاحها واستمراريتها. وفي ظل هذه التحولات، برزت الحاجة إلى الاهتمام بالمهارات السلوكية والعاطفية التي تسهم في تعزيز فعالية الأداء داخل المنظمات

ومن بين المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية مفهوم الذكاء العاطفي، الذي يشير إلى قدرة الفرد على إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين وفهمها وإدارتها بطريقة إيجابية تسهم في تحسين التفاعل الاجتماعي واتخاذ القرارات السليمة. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا مهمًا في تعزيز العلاقات التنظيمية، وتقليل النزاعات، ورفع مستوى الرضا الوظيفي، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة بيئة العمل

وتعد بيئة العمل والأداء الإداري من العوامل الجوهرية التي تؤثر في قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، حيث إن وجود بيئة عمل إيجابية يسهم في تحفيز العاملين وزيادة إنتاجيتهم، بينما يؤدي ضعف المناخ التنظيمي إلى انخفاض مستوى الأداء وتراجع الروح المعنوية. ومن هنا تبرز أهمية دراسة العوامل المؤثرة في تحسين بيئة العمل، وعلى رأسها الذكاء العاطفي لدى القيادات والعاملين.

ورغم تزايد الاهتمام الأكاديمي بمفهوم الذكاء العاطفي، إلا أن الحاجة لا تزال قائمة لدراسة أثره بشكل ميداني في بيئات العمل المختلفة، خاصة في القطاع الخاص، من أجل الوقوف على مدى إسهامه في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري. كما أن التحول نحو أنماط العمل الحديثة، بما في ذلك العمل عن بُعد، يفرض تحديات جديدة تتطلب مهارات عاطفية متقدمة لضمان التواصل الفعال وتحقيق الانسجام التنظيمي.

وبناءً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري من خلال دراسة ميدانية على عينة من موظفي القطاع الخاص، بهدف تقديم نتائج تسهم في دعم متخذي القرار وتعزيز الممارسات الإدارية التي تركز على تنمية المهارات العاطفية، بما يحقق بيئة عمل أكثر إيجابية وكفاءة.

2.1. مشكلة الدراسة

تواجه العديد من المؤسسات في العصر الحديث تحديات متزايدة تتعلق بتحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري، رغم التقدم الكبير في المفاهيم الإدارية الحديثة. ويُعدّ الذكاء العاطفي من المفاهيم التي برزت كعامل مؤثر في تعزيز العلاقات التنظيمية وتحسين التفاعل بين العاملين، إلا أن تطبيقه في بيئات العمل لا يزال محدودًا في كثير من المؤسسات، خاصة في القطاع الخاص. ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل والأداء الإداري، من خلال تحليل أبعاده ودوره في معالجة المشكلات التنظيمية المختلفة.

فجوات على المستوى النظري

وجود نقص نسبي في الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين أبعاد الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري في مجال إدارة الأعمال.

تركيز العديد من الدراسات على قياس مستوى الذكاء العاطفي دون تحليل تأثيره على المتغيرات التنظيمية. محدودية الدراسات العربية التي تناولت هذا الموضوع مقارنة بالدراسات الأجنبية، مما يشير إلى فجوة معرفية واضحة.

1.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من إدراك العديد من المؤسسات لأهمية تطوير الموارد البشرية، إلا أن تطبيق مفهوم الذكاء العاطفي داخل بيئات العمل لا يزال محدودًا في كثير من مؤسسات القطاع الخاص، حيث تركز البرامج التدريبية غالباً على الجوانب الفنية والمهارية دون الاهتمام الكافي بتنمية المهارات العاطفية والاجتماعية.

إضافة إلى ذلك، توجد قلة في الدراسات الميدانية التي تقدم أدلة عملية واضحة حول مدى إسهام الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري داخل مؤسسات القطاع الخاص، الأمر الذي يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية تسعى إلى سد هذه الفجوة.

وبناءً على ما سبق، يتمثل السؤال الرئيس للدراسة فيما يلي:

ما أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري في مؤسسات القطاع الخاص؟

3.1. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع الذكاء العاطفي في بيئات العمل، حيث يعد من العوامل المؤثرة في تحسين العلاقات التنظيمية المعاصرة وتعزيز كفاءة الأداء الإداري داخل المؤسسات. وفي ظل التحديات المتزايدة التي تواجه مؤسسات القطاع الخاص، تبرز الحاجة إلى فهم أعمق للعوامل السلوكية التي تسهم في بناء بيئة عمل إيجابية ورفع مستوى الإنتاجية، مما يجعل دراسة أثر الذكاء العاطفي أمرًا ذا أهمية علمية وعملية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالذكاء العاطفي من خلال ربطه بمتغيرين مهمين في مجال الإدارة، وهما بيئة العمل والأداء الإداري. كما تساعد في توضيح العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي والممارسات التنظيمية داخل مؤسسات القطاع الخاص، مما يضيف بُعدًا معرفيًا جديدًا للدراسات العربية في هذا المجال.

إضافة إلى ذلك، توفر الدراسة إطارًا نظريًا يمكن الاستفادة منه في أبحاث مستقبلية تتناول المتغيرات السلوكية وتأثيرها في بيئات العمل المختلفة.

2.3.1. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في تقديم نتائج يمكن أن يستفيد منها صناع القرار ومديرو الموارد البشرية في مؤسسات القطاع الخاص، من خلال إبراز دور الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري.

كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في توجيه المؤسسات نحو تصميم برامج تدريبية وتنموية تهدف إلى تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى القيادات والعاملين، بما يسهم في تعزيز الاستقرار التنظيمي وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

4.1. أسئلة الدراسة

ما أثر الذكاء العاطفي على تحسين بيئة العمل داخل المؤسسة ؟

الى أي مدى يساهم الذكاء العاطفي في رفع مستوى الأداء الإداري لدى الموظفين ؟
هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الإداري تعزى لمستوى الذكاء العاطفي
لدى العاملين ؟

ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق وتنمية مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل؟

5.1. أهداف الدراسة

التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي القطاع الخاص في مدينة جدة.
دراسة أثر الذكاء العاطفي على تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات.
تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي ومستوى الأداء الإداري لدى العاملين.
تقديم توصيات تساهم في تنمية مهارات الذكاء العاطفي في بيئة العمل المساهمة في رفع
كفاءة الأداء الإداري وتحسين المناخ التنظيمي داخل المؤسسات

6.1. فرضيات الدراسة

الفرضية الصفرية (H1) :

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الإداري لدى موظفي القطاع الخاص في مدينة جدة.

الفرضية البديلة (H2) :

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الإداري لدى موظفي القطاع الخاص في مدينة جدة.

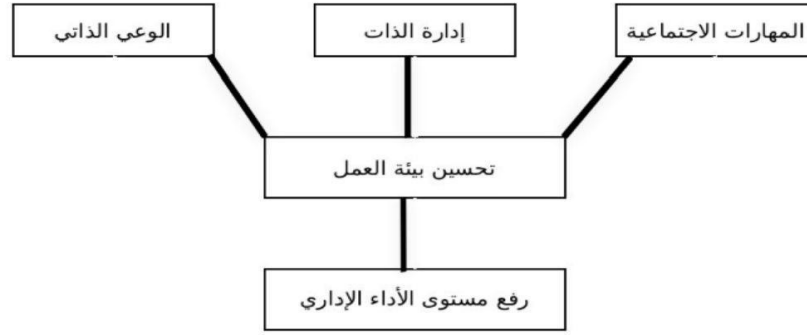
الفرضية الاتجاهية (H3) :

كلما زاد مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين، تحسنت بيئة العمل وارتفع مستوى الأداء الإداري في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة جدة.

الفرضية غير الاتجاهية (H4):

توجد علاقة بين الذكاء العاطفي لدى الموظفين وبيئة العمل والأداء الإداري دون تحديد اتجاه العلاقة لدى موظفي القطاع الخاص في مدينة جدة.

7.1. نموذج الدراسة



8.1. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: التفسيري

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري لدى موظفي القطاع الخاص في مدينة جدة، وذلك لفهم كيفية تأثير المهارات العاطفية على تحسين المناخ التنظيمي ورفع كفاءة الأداء الإداري داخل المؤسسات.

نهج البحث: الاستقراي

يعتمد البحث على جمع البيانات من الواقع من خلال أداة الاستبانة الموجهة إلى موظفي القطاع الخاص، ثم تحليلها بهدف الوصول إلى استنتاجات علمية حول أثر الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة على بيئة العمل

والأداء الإداري

استراتيجية البحث: دراسة ميدانية

تركز الدراسة على عينة من موظفي القطاع الخاص في مدينة جدة، مما يجعلها دراسة ميدانية تهدف إلى فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري في بيئة واقعية.

نوع البحث : كمي

يعتمد البحث على المنهج الكمي، الذي يستخدم أدوات رقمية قابلة للقياس بهدف تحليل العلاقة بين المتغيرات بشكل دقيق وموضوعي.

الأسلوب الكمي :

يستخدم هذا الأسلوب لقياس أثر الذكاء العاطفي بأبعاده (الوعي الذاتي، إدارة الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية) على متغيرات مثل بيئة العمل والأداء الإداري، بالاعتماد على استبانة مغلقة مكونة من أسئلة محددة.

الأفق الزمني: مقطع عرضي

تم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة من خلال استبانة إلكترونية موزعة على موظفي القطاع الخاص ، مما يجعل هذا البحث من نوع الدراسات العرضية

طرق جمع البيانات :

تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة الإلكترونية، التي صُممت لقياس أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري. وقد اشتملت الاستبانة على عدد من العبارات المغلفة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وتم توزيعها على عينة عشوائية من الموظفين في مختلف الأقسام.

طرق تحليل البيانات

التحليل الوصفي :

يستخدم التحليل الوصفي لتحليل الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم).

كما يتم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لقياس اتجاهات الموظفين نحو محاور الدراسة (الذكاء العاطفي، بيئة العمل، الأداء الإداري).

التحليل الإحصائي الاستنتاجي :

لقياس قوة العلاقة بين الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء (Pearson) يتم استخدام معامل الارتباط الإداري.

كما يستخدم تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لقياس تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على المتغيرات التابعة (SPSS). ويتم إجراء جميع التحليلات باستخدام برنامج

9.1. الدراسة الميدانية

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري. وقد تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة التي صُممت خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة

وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (75) موظفاً من العاملين في مؤسسات القطاع الخاص بمدينة جدة، موزعين على أقسام ووظائف مختلفة، بما يضمن تمثيلاً مناسباً لمجتمع الدراسة

وتهدف الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة (الوعي الذاتي، إدارة الذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية) في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الإداري، وذلك من خلال

تحليل العلاقة بين هذه الأبعاد والمتغيرات التنظيمية داخل بيئة العمل

كما تسعى الدراسة إلى تقديم نتائج ومؤشرات كمية تبرز أهمية تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين، لما لها من دور فعال في تحسين العلاقات التنظيمية، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي، وتعزيز الكفاءة الإدارية داخل مؤسسات القطاع الخاص.

وهذه بعض الدراسات السابقة:

دراسة (Goleman, 1998) :

هدفت إلى توضيح دور الذكاء العاطفي في القيادة

أظهرت النتائج أن القادة ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يحققون أداءً أفضل ويعززون بيئة عمل إيجابية

دراسة (Wong & Law, 2002) :

تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي

توصلت إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الذكاء العاطفي وكفاءة الأداء داخل المنظمات

دراسة (Carmeli, 2003) :

بحثت أثر الذكاء العاطفي على مواقف العمل مثل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي

أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين الرضا الوظيفي وتقليل الضغوط.

دراسة عربية (مثال: العنبي، 2019

)

هدفت إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في المؤسسات السعودية

بينت النتائج وجود تأثير إيجابي للذكاء العاطفي على كفاءة الأداء الإداري

دراسة (Alam et al., 2020) :

تناولت دور الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل

أكدت النتائج أن تنمية المهارات العاطفية تؤدي إلى تعزيز التعاون وتقليل النزاعات داخل المنظمة.

١٠.١ مخطط المشروع المقترح

مقدمة، مشكلة الدراسة، أهداف الدراسة، فرضيات الدراسة، منهجية الدراسة	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الإطار النظري
فلسفة البحث، منهج البحث، استراتيجية البحث، نوع البحث، الأفق الزمني، طرق جمع وتحليل البيانات.	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات، نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الإحصائي
مناقشة النتائج، التوصيات، الخاتمة.	الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.2. المقدمة:

تُعد مراجعة الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث علمي، حيث تسهم في بناء إطار نظري متكامل حول موضوع الدراسة، وتساعد الباحث على التعرف على أهم ما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج، بالإضافة إلى تحديد الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ. كما تمكن الباحث من المقارنة بين النتائج المختلفة وتفسيرها بطريقة علمية دقيقة.

وفيما يتعلق بموضوع الدراسة الحالية، والذي يتمثل في أثر الذكاء العاطفي على بيئة العمل والأداء الإداري، فإن مراجعة الأدبيات تكتسب أهمية كبيرة، لما لهذا المفهوم من تأثير واضح في السلوك التنظيمي، واتخاذ القرار، والعلاقات داخل بيئة العمل. ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن التعرف على دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الإداري وتعزيز بيئة العمل الإيجابية.

2.2. المتغير المستقل (الذكاء العاطفي):

يُعرف الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين، وفهمها، وإدارتها بطريقة إيجابية تساعد على تحسين التفاعل الاجتماعي واتخاذ القرارات السليمة

أبعاد الذكاء العاطفي:

- إدراك الفرد لمشاعره وتأثيرها على سلوكه: الوعي الذاتي
 - القدرة على التحكم في الانفعالات: إدارة الذات
 - فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معهم: التعاطف
- بناء علاقات فعالة داخل بيئة العمل: المهارات الاجتماعية

دراسات سابقة:

دراسة Mayer & Salovey (1997):

هدفت إلى تعريف الذكاء العاطفي وفق نموذج القدرات، وأوضحت أن الذكاء العاطفي يشمل القدرة على إدراك المشاعر وتنظيمها واستخدامها في التفكير، وأكدت الدراسة أن هذه المهارات تؤثر بشكل مباشر على الأداء في بيئة العمل

دراسة Goleman (1998):

ركزت على دور الذكاء العاطفي في النجاح الوظيفي، وأظهرت أن الكفاءات العاطفية مثل الوعي الذاتي وإدارة العلاقات تعد من أهم العوامل التي تميز الموظفين ذوي الأداء العالي

دراسة Lee (2018):

تناولت أثر الذكاء العاطفي في بيئة العمل، وأشارت إلى أنه يساهم في زيادة الرضا الوظيفي وتقليل الضغوط، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل

3.2. المتغير التابع (بيئة العمل والأداء الإداري):

أولاً: بيئة العمل

تشير إلى مجموعة الظروف التنظيمية والاجتماعية التي يعمل فيها الموظفون، وتشمل العلاقات بين الزملاء، أسلوب القيادة، والثقافة التنظيمية

ثانياً: الأداء الإداري

هو قدرة الموظف أو المدير على تنفيذ المهام بكفاءة وفعالية وتحقيق أهداف المنظمة

أبعاد الأداء الإداري

- الكفاءة
- الإنتاجية
- جودة العمل
- اتخاذ القرار

دراسات سابقة

(2014) Pastor دراسة

هدفت إلى تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الإداري

(2025) Ćwiakala et al. دراسة

أوضحت أن الذكاء العاطفي يعزز القيادة الفعالة، ويسهم في تحسين التعاون داخل فرق العمل، مما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي

4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي وبيئة العمل والأداء الإداري، حيث يسهم الذكاء العاطفي في تحسين التواصل بين الموظفين، وتقليل النزاعات، وزيادة مستوى الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل إيجابية

كما أن امتلاك القيادات لمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي يساعد في اتخاذ قرارات أكثر فعالية، وتحفيز الموظفين، ورفع مستوى الأداء الإداري داخل المؤسسات.

وتؤكد العديد من الدراسات أن هذه العلاقة تكون أقوى في البيئات التي تعتمد على العمل الجماعي والتفاعل المستمر بين الأفراد، حيث يلعب الذكاء العاطفي دورًا أساسيًا في تعزيز الانسجام التنظيمي.

5.2. الخاتمة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن الذكاء العاطفي يمثل أحد العوامل الأساسية المؤثرة في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الإداري. كما أكدت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والمتغيرات التنظيمية.

ورغم ذلك، لا تزال هناك حاجة لإجراء دراسات ميدانية تطبيقية في بيئات العمل المحلية، خاصة في القطاع الخاص بمدينة جدة، وذلك لفهم هذه العلاقة بشكل أعمق وتقديم نتائج عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء المؤسسي.

قائمة المراجع

(الخضيرى، محسن أحمد). د.ت. (السلوك التنظيمي والعمل. القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع ع

العميان، محمود سلمان) 2010. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر ر

القريوتي، محمد قاسم) 2015. السلوك التنظيمي. عمان: دار وائل للنشر ر

العلاق، بشير عباس) 2016. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزي ع

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational behavior (18th ed.). Pearson.

Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. Bantam Books.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). Emotional intelligence. In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence. Basic Books